

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN
KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA
SURABAYA

ARTIKEL



Oleh :

RADYTIA D NUGRAHA
0613010017/FE/EA

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2011

USULAN PENELITIAN

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA SURABAYA

yang diajukan :

RADYTIA D NUGRAHA
0613010017/FE/EA

telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Dwi Suhartini, MAKs

Tanggal :

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi

Dr. Sri Trisnaningsih, SE, MSi
NIP. 1965092919922032001

SKRIPSI

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA SURABAYA

yang diajukan :

RADYTIA D NUGRAHA
0613010017/FE/EA

disetujui untuk ujian lisan oleh

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Dwi Suhartini, MAKs

Tanggal :

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi

Drs. Ec. H. R.A. Suwaidi, MS
NIP. 196003301986031003

SKRIPSI
PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP
KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN
KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL
MODERATING PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA
SURABAYA

Disusun oleh:

Radytia D Nugraha
0613010017 / FE / EA

Telah dipertahankan dihadapan
Dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal 31 Juli 2011

Pembimbing:
Pembimbing Utama

Tim Penguji
Ketua

Dra. Ec. Dwi Suhartini, Mks

Dr. Sri Trisnaningsih, MSi

Sekretaris

Drs. Ec. Sjarief Hidajat, MSi

Anggota

Dra. Ec. Sari Andayani, MSi

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 196309241989031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tugas penyusunan skripsi dengan judul : “Penerapan Total Quality Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya” dapat terselesaikan dengan baik.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Sejak adanya ide sampai tahap penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, SE, MSi, sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Dwi Suhartini, MAKs, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, pengarahan, dorongan dan saran untuk penulis.
5. Para dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

6. Para Staf dan Karyawan PT. Dharma Lautan Utama Surabaya, yang telah memberikan ijin untuk mengadakan penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan untuk penyusunan skripsi ini.
7. Buat Ibunda dan Ayahanda yang tercinta, serta buat saudara – saudaraku yang tersayang, tiada kata yang bisa ananda ucapkan, selain kata terima kasih yang sebanyak - banyaknya, karena beliauah yang selama ini telah memberi dorongan semangat baik material maupun spiritual, dan memberikan curahan kasih sayangnya sampai skripsi ini selesai.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat-Nya atas semua bantuan yang telah mereka berikan selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan, memungkinkan sekali bahwa bentuk maupun isi skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang mengarah kepada kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Sebagai penutup penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan sumbangan kecil yang berguna bagi masyarakat, almamater, dan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Juni 2011

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------|------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| ABSTRAKSI..... | ix |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 5 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

| | |
|--|----|
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 8 |
| 2.2. Landasan Teori | 10 |
| 2.2.1. Akuntansi Manajemen | 10 |
| 2.2.1.1. Pengertian Akuntansi Manajemen | 10 |
| 2.2.2. Total Quality Management (TQM)..... | 11 |
| 2.2.2.1. Pengertian Total Quality Management (TQM).... | 11 |
| 2.2.2.2. Prinsip Total Quality Management (TQM) | 16 |
| 2.2.2.3. Manfaat Total Quality Management (TQM) | 17 |
| 2.2.2.4. Faktor Penyebab Kegagalan Tota Quality Management (TQM)..... | 20 |

| | |
|--|----|
| 2.2.3. Sistem Pengukuran Kinerja | 21 |
| 2.2.3.1. Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja | 21 |
| 2.2.3.2. Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja..... | 22 |
| 2.2.3.3. Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja..... | 23 |
| 2.2.3.4. Konsep Sistem Pengukuran Kinerja..... | 25 |
| 2.2.3.5. Metode Sistem Pengukuran Kinerja..... | 26 |
| 2.2.3.6. Tahap Sistem Pengukuran Kinerja | 27 |
| 2.2.4. Sistem Penghargaan | 27 |
| 2.2.4.1. Pengertian Sistem Penghargaan | 27 |
| 2.2.4.2. Manfaat Sistem Penghargaan..... | 28 |
| 2.2.4.3. Jenis Sistem Penghargaan..... | 28 |
| 2.2.4.4. Kriteria Sistem Penghargaan..... | 29 |
| 2.2.5. Kinerja Manajerial | 29 |
| 2.2.6. Pengaruh antara Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial | 31 |
| 2.2.7. Pengaruh antara Total Quality Management dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial | 32 |
| 2.2.8. Pengaruh antara Total Quality Management dan Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial | 33 |
| 2.3. Kerangka Pikir | 34 |
| 2.4. Hipotesis | 35 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Definisi Operasional dan Teknik Pengukuran Variabel..... | 36 |
| 3.1.1. Definisi Operasional | 36 |
| 3.1.2. Teknik Pengukuran Variabel..... | 37 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Teknik Penentuan Sampel | 39 |
| 3.2.1. Populasi | 39 |
| 3.2.2. Sampel..... | 40 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.3.1. Jenis dan Sumber Data..... | 40 |
| 3.3.2. Metode Pengumpulan Data | 41 |
| 3.4. Uji Kualitas Data..... | 41 |
| 3.4.1. Uji Validitas Data | 41 |
| 3.4.2. Uji Reliabilitas | 42 |
| 3.4.3. Uji Normalitas | 42 |
| 3.5. Uji Residual | 43 |
| 3.6. Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis..... | 44 |
| 3.6.1. Teknik Analisis | 44 |
| 3.6.2. Uji Hipotesis | 45 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1. Deskripsi Objek Penelitian | 46 |
| 4.1.1. Sejarah Berdirinya PT. Dharma Lautan Utama Surabaya | 46 |
| 4.1.2. Visi, Misi & Semboyan Perusahaan | 47 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi | 48 |
| 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian..... | 50 |
| 4.3. Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis..... | 53 |
| 4.3.1. Uji Analisis Data..... | 53 |
| 4.3.1.1. Uji Validitas, Reliabilitas Dan Normalitas | 53 |
| 4.3.1.1.1. Uji Validitas | 53 |

| | |
|---|----|
| 4.3.1.1.2. Uji Reliabilitas | 55 |
| 4.3.1.1.3. Uji Normalitas | 55 |
| 4.3.2. Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis | 56 |
| 4.4. Pembahasan | 61 |
| 4.4.1. Implikasi..... | 61 |
| 4.4.2. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya | 63 |
| 4.4.3. Konfirmasi Hasil Penelitian Dengan Tujuan Dan Manfaat | 63 |
| 4.4.4. Keterbatasan Penelitian | 64 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 65 |
| 5.2. Saran..... | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel. 1.1 Data Target dan Realisasi Pendapatan PT. Dharma Lautan Utama Surabaya Tahun 2007 - 2010..... | 5 |
| Tabel. 4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Total Quality Management (TQM) (X ₁)..... | 50 |
| Tabel. 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Sistem Pengukuran Kinerja (X ₂)..... | 51 |
| Tabel. 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Sistem Penghargaan (X ₃)..... | 52 |
| Tabel. 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja Manajerial (Y) | 53 |
| Tabel. 4.5 Hasil Uji Validitas | 54 |
| Tabel. 4.6 Hasil Uji Reliabilitas | 55 |
| Tabel. 4.7 Hasil Uji Normalitas..... | 56 |
| Tabel. 4.8 Hasil Pendugaan Parameter Uji Residual | 57 |
| Tabel. 4.9 Hasil Uji Residual Mengenai Nilai Koefisien Determinasi (R ²) dan Nilai Koefisien Korelasi (R) | 58 |
| Tabel. 4.10 Hasil Pendugaan Parameter Uji Residual | 59 |
| Tabel. 4.11 Hasil Uji Residual Mengenai Nilai Koefisien Determinasi (R ²) dan Nilai Koefisien Korelasi (R) | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar. 2.1. Manfaat Total Quality Managemant (TQM)..... | 18 |
| Gambar. 2.2. Penerapan TQM dengan Sistem Pengukuran kinerja Sebagai variabel moderating | 34 |
| Gambar. 2.3. Penerapan TQM dengan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel variabel moderating | 35 |
| Gambar. 4.1. Struktur Organisasi PT Dharma Lautan Utama, Surabaya | 49 |

PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN TERHADAP KINERJA MANAJERIAL DENGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA DAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA SURABAYA

Oleh :

RADYTIA D NUGRAHA

Abstrak

Berlakunya Asean Free Trade Area (AFTA) pada tahun 2003, menyebabkan perusahaan disetiap Negara khususnya di wilayah ASEAN dihadapkan pada situasi persaingan global. Dalam hal ini perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas diantara pekerja yang satu dengan pekerja yang lainnya. Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya Teknik Total Quality Management harus diikuti dengan penerapan sistem pengukuran kinerja dan penghargaan dalam bagian pekerjaan untuk meningkatkan kualitas kinerja sehingga dapat berguna sebagai sarana pengembangan karir serta meningkatkan efektivitas pekerjaan strategis dengan cepat dan dapat meningkatkan kinerja manajer dan karyawan Penelitian ini ingin membuktikan efektivitas penerapan Total Quality Management (TQM) dengan sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating dalam mempengaruhi kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini 31 responden (seluruh manajer mulai dari top manager, middle manager, dan lower manager PT. Dharma Lautan Utama, Surabaya), Sedangkan sumber data yang digunakan berasal dari jawaban kuisioner yang disebar pada 31 responden tersebut dan kuisioner tersebut terdiri dari 27 pernyataan yang dibagi menjadi 4 bagian. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Uji Residual

Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang menyatakan kesesuaian penerapan TQM dan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya, tidak teruji kebenarannya, dan hipotesis 2 yang menyatakan kesesuaian penerapan TQM dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya, teruji kebenarannya.

Keyword : Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja, Sistem Penghargaan, dan Kinerja Manajerial

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan internasional merupakan salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi yang dapat mempercepat perkembangan perdagangan suatu negara. Perkembangan perdagangan akan sangat tergantung pada dukungan transportasi sebagai sarana distribusi barang maupun mobilitas pelaku perdagangan. Salah satu sarana transportasi paling efisien dalam perdagangan internasional saat ini adalah angkutan laut yang merupakan sarana angkutan massal dengan kemampuan jangkauan jarak jauh, sehingga kemajuan dibidang angkutan laut akan berperan besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Berlakunya Asean Free Trade Area (AFTA) pada tahun 2003, menyebabkan perusahaan disetiap Negara khususnya di wilayah ASEAN dihadapkan pada situasi persaingan global. Persaingan global ini memberikan banyak pilihan kepada konsumen, dimana mereka semakin sadar biaya (cost conscious) dan sadar nilai (value conscious) dalam meminta produk dan jasa yang berkualitas tinggi, untuk dapat bertahan dan berhasil dalam lingkungan seperti itu, perusahaan harus menciptakan value bagi konsumen dalam bentuk produk dan jasa serta pelayanan yang berkualitas, sehingga perusahaan juga memperoleh value.

Perusahaan jasa menghadapi persaingan khusus karena adanya perbedaan kualitas diantara pekerja yang satu dengan pekerja yang lainnya. Oleh karena itu perusahaan jasa perlu mengutamakan konsistensi dengan melalui pengembangan suatu sistem yang dapat mendukung kinerja para pekerjanya

Total Quality Management (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono, 2001 :4). TQM merupakan falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork produktifitas, pengertian dan kepuasan pelanggan (Ishikawa dalam Pawitra, 1993 : 135).

Penelitian bidang akuntansi menyatakan bahwa kinerja perusahaan yang rendah, disebabkan oleh ketergantungannya terhadap Sistem Akuntansi Manajemen perusahaan tersebut yang gagal dalam penentuan sasaran-sasaran yang tepat, pengukuran kinerja, sistem penghargaan (reward) dan efektifitas penerapan TQM yang memerlukan perubahan mendasar infrastruktur organisasional, meliputi : sistem alokasi wewenang, pembuatan keputusan, sistem pengukuran kinerja, sistem reward dan hukuman.

Mardiyah dan Listianingsih (2005) dan Ittner dan Lacker (1995) yang menyatakan bahwa akuntansi manajemen pada sistem pengukuran kinerja dan penghargaan belum tentu mengakibatkan kinerja yang tinggi. Implementasi teknik Total Quality Management harus diikuti dengan

penerapan sistem pengukuran kinerja dan penghargaan dalam bagian pekerjaan untuk meningkatkan kualitas kinerja sehingga dapat berguna sebagai sarana pengembangan karir serta meningkatkan efektifitas pekerjaan strategis dengan cepat dan dapat meningkatkan kinerja manajer dan karyawan (Locker dan Lathan, 1990) seperti yang dikutip oleh Kurnianingsih dan Indriantoro (2001 : 31).

Penelitian ini ingin membuktikan efektifitas penerapan Total Quality Management (TQM) dalam perusahaan jasa pelayaran. Perusahaan Pelayaran Nasional berjaya karena kontribusi kapal Pelayaran Niaga Nasional terhadap pembangunan negara dengan diberlakukannya asas cabotage, penyelenggaraan pelayaran dalam negeri oleh Perusahaan Pelayaran Nasional menggunakan kapal berbendera Indonesia oleh pemerintah, sedangkan pelayaran luar negeri merupakan kerja sama Perusahaan Pelayaran Nasional dengan Perusahaan Pelayaran Asing dengan asas pembagian angkutan muatan yang wajar (fair share) sesuai Konvensi PBB 1975, tapi era itu surut karena berbagai kebijakan scrapping (pembesituaan) kapal melalui Keputusan Menteri Nomor 57 tahun 1983 dan Instruksi Presiden Nomor 4 tahun 1985 serta Paket November tahun 1988 (Paknov 88) dan diakhiri oleh Undang-Undang Nomor 21 tahun 1992.

Kebangkitan pelayaran di Indonesia pada era millenium ketiga ini ditandai dengan disyahrkannya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran sebagai pengganti dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1992, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 diharapkan telah dapat mengakomodir/mewakili kepentingan semua pihak yang berkaitan dengan

pelayaran, dapat menunjang sistem ketahanan pangan nasional, dan memiliki visi yang jauh ke depan sehingga pelayaran nasional dapat berjaya kembali. Didukung oleh kebijakan pelabuhan, keselamatan dan keamanan maritim yang tepat guna. Secara historis empirik, keluarnya UU Nomor 17 Tahun 2008 seharusnya merupakan kebangkitan pelayaran nasional untuk menjadi Tuan di Laut Kita Sendiri.

PT. Dharma Lautan Utama adalah sebuah perusahaan pelayaran nasional yang melayani transportasi laut dan penyeberangan feri diseluruh Indonesia. Segmen pasar perusahaan tersebut yang utama dari golongan menengah kebawah, selain itu juga membawa penumpang, kargo dan kendaraan, hal itu menyebabkan muatan disegala lini harus sesuai dengan kemampuan pengguna, kebijakan harga perusahaan menunjuk kepedulian dan komitmen untuk membantu masyarakat meningkatkan taraf kesejahteraan dan memajukan pembangunan ekonomi regional selaras dengan implementasi otonomi regional tahun 1999 (Company profile, PT. Dharma Lautan Utama, 2010)

Sebagai bukti kalau PT. Dharma Lautan Utama telah menerapkan TQM dengan meningkatkan kualitas pelayanannya telah berhasil mendapatkan beberapa penghargaan diantaranya ISM Codes sebagai bukti bahwa perusahaan telah menerapkan Manajemen Keselamatan Internasional (1999), Piagam ADIKARYA BAHARI PRALABDA yang dikeluarkan menteri perhubungan dan telekomunikasi (2000), penghargaan dari PT. ASDP sebagai kapal terbersih di lintasan Ujung- Kamal(2003), penghargaan Presiden RI atas nama Dewan Maritim Nasional sebagai perusahaan pelayanan teladan (2005).(company profile Dharma Lautan Utama, 2010)

PT. Dharma Lautan Utama mempunyai komitmen pada keselamatan dan mutu layanan. Adapun mutu layanan meliputi kualitas kapal, kualitas layanan jasa, dan profesionalisme SDM. (Company Profile Dharma Lautan Utama, 2010).

Adapun pencapaian target dan realisasi pendapatan perusahaan untuk periode 2007 – 2010, dapat dilihat pada tabel 1.1, sebagai berikut

Tabel 1.1 : Data Target dan Realisasi Pendapatan
PT. Dharma Lautan Utama Surabaya
Tahun 2007-2010

| No | Tahun | REALISASI PENDAPATAN | TARGET PENDAPATAN | SELISIH |
|----|-------|-------------------------|----------------------|-------------------|
| 1 | 2007 | Rp.800.000.000 | Rp.500.000.000 | Rp.300.000.000 |
| 2 | 2008 | Rp.1.000.000.000 | Rp.1.000.000.000 | Rp.0 |
| 3 | 2009 | Rp.1.000.000.000 | Rp.1.500.000.000 | (Rp.500.000.000) |
| 4 | 2010 | Rp.2.000.000.000 | Rp.2.500.000.000 | (Rp. 500.000.000) |

Sumber : PT. Dharma Lautan Utama Surabaya. (2011)

Hasil pencapaian target dan realisasi pendapatan masih menunjukkan bahwa komponen-komponen pengukuran kinerja belum secara keseluruhan mencerminkan pencapaian kinerja di atas rata-rata meskipun telah didukung dengan teknik-teknik manajemen kontemporer.

Faktor tidak tercapainya fungsi disebabkan karena penerapan TQM belum efektif, disamping itu sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan yang diterapkan dalam manajerial perusahaan jasa belum efektif.

Berdasar latar belakang hal tersebut diatas yang mendorong untuk diadakan penelitian dengan judul : “Penerapan TQM Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating Pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya”.

1.2. Perumusan Masalah

Penilaian penerapan TQM telah memadai, terlebih dahulu memastikan apakah syarat-syarat sistem tersebut sudah dipenuhi dan dilaksanakan oleh PT. Dharma Lautan Utama dengan baik. Penerapan sistim pengukuran kinerja dan penghargaan dilaksanakan untuk mendukung TQM dapat dilaksanakan dengan efektif, dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana sistem pengukuran kinerja dan penghargaan mampu mendukung efektifitas penerapan TQM terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan diangkat adalah:

1. Apakah kesesuaian penerapan TQM dan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya?
2. Apakah kesesuaian penerapan TQM dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis kesesuaian penerapan TQM dan sistem pengukuran kinerja sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya

2. Untuk menguji dan menganalisis kesesuaian penerapan TQM dan sistem penghargaan sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja manajerial pada PT. Dharma Lautan Utama Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan agar pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengambil manfaat antara lain, yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Memberikan tambahan informasi dan masukan bagi manajer perusahaan terkait dengan penerapan TQM yang didukung adanya sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan yang efektif, sehingga bisa membantu manajer untuk lebih mengetahui sistem pengukuran kinerja dan sistem penghargaan terhadap penerapan teknik Total Quality Management dan kinerja manajerial sehingga manajer dapat menganalisa kinerja perusahaan dan mengambil tindakan evaluasi jika diperlukan.

2. Bagi Peneliti.

Sebagai sarana untuk menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi maupun yang diperoleh dari sumber-sumber lain sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

3. Bagi Akademisi.

Dapat memberikan wawasan teoritis dan aplikasinya terhadap dunia usaha nyata sehingga dapat menciptakan link and match bagi

masyarakat akademis secara umum dan khususnya bagi perkembangan pemikiran penyusunan sendiri serta dapat menjadi bahan acuan dan tambahan informasi ilmiah bagi penelitian lainnya.